

GOBERNACIÓN DE CALDAS

Guido Echeverri Piedrahita
GOBERNADOR

Verónica Llamosa Perez
Secretaria Privada

DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

Diego Alexander Paredes Laverde
Profesional Especializado
Líder Oficina Atención al Ciudadano

María Camila Villanueva
Estudiante en Practica Universidad de Caldas

COLABORADORES

Oficina de Gobierno Abierto

Dirección Territorial de Salud de Caldas
Equipo Observatorio Social

Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG
Gobernación de Caldas

Julio 2019



Tabla de Contenido

I. JUSTIFICACIÓN.....	3
II. OBJETIVOS.....	4
III. POBLACIÓN A CARACTERIZAR.....	4
IV. METODOLOGÍA.....	4
V. CARACTERIZACIÓN POR VARIABLES.....	6
VI. CONCLUSIONES.....	14
VII. REFERENCIAS.....	14



El bienestar y la satisfacción de los ciudadanos a través de la respuesta y atención que le brindan las entidades y organismos públicos a sus necesidades y demandas es el enfoque del modelo integral de planeación y gestión.

El modelo MIPG es una estrategia que orienta la acción de la Gobernación de Caldas para generar resultados en la respuesta a las necesidades o demandas de la ciudadanía, las cuales están agrupadas en 7 dimensiones. En este sentido la oficina de atención al ciudadano rediseño los servicios ofrecidos y presentados de manera focalizada para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos.

La caracterización de los ciudadanos que se acercan a la ventanilla única de la Gobernación de Caldas es el insumo para orientar las estrategias y mecanismos de servicio. Dicho insumo se encuentra ubicado en la dimensión No. 2 Direccionamiento estratégico y planeación del modelo MIPG.

En el presente documento presentamos el análisis realizado a la información que reposa en las bases de datos de la Gobernación.

I. JUSTIFICACIÓN

La oferta institucional de las entidades públicas, así como los bienes y servicios que estas entregan, deben estar direccionados a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos que son el eje fundamental de su existir. En ese sentido, es esencial para la administración pública el reconocimiento de las particularidades de los ciudadanos, sus necesidades, preferencias y características, de forma tal que se puedan establecer acciones dirigidas al mejoramiento de las estrategias que implementa la Gobernación de Caldas, su capacidad institucional y la focalización de los recursos de la entidad. La Oficina de Atención al Ciudadano es la piedra angular de la interacción entre la Gobernación de Caldas y los ciudadanos y/o usuarios de los bienes y servicios que allí se ofertan, pues es en dicho punto donde se reciben las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos en relación con la gestión de la entidad.

Allí, radica la importancia de realizar una caracterización de la ciudadanía que asiste a dicha dependencia, pues el conocimiento de esta información, permite clasificar a los ciudadanos dentro de diferentes grupos de interés sobre los cuales se pueden formular planes, programas y proyectos que permitan dar solución a las problemáticas asociadas con cada población específica, aportando elementos que permiten dar cumplimiento a algunos de los criterios demandados por las Políticas de Desarrollo Administrativo o Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, establecidas en el Decreto 1083 de 2015¹, que incluyen entre otras, la política de participación ciudadana en la gestión pública.

Lo anterior, posibilita la prestación de servicios focalizados que incrementen el nivel de satisfacción de los ciudadanos, logrando una mayor aceptación de la gestión desarrollada por la Gobernación de Caldas, lo cual se refleja en la proyección de una imagen positiva y unos vínculos más estrechos entre el ciudadano y la administración pública.

¹ Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Recuperado de: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>



II. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL

Orientar acciones de mejora en el servicio y las estrategias mediante la caracterización de la ciudadanía que asiste a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Caldas.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 2.2.1. Identificar las particularidades de la población que asiste al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas a través del análisis de las diferentes variables establecidas.
- 2.2.2. Reconocer la evolución de las diferentes variables a lo largo del tiempo como una forma de evaluar la gestión realizada durante dicho periodo.
- 2.2.3. Proveer de una herramienta de apoyo a la entidad para identificar las acciones correctivas y preventivas que mejoren la prestación del servicio y consecuentemente el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

III. POBLACIÓN A CARACTERIZAR

La población que se va a caracterizar está constituida por los ciudadanos y/o usuarios que han asistido al punto de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Caldas a radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos durante el periodo 2015-2018.

IV. METODOLOGÍA

Se utiliza como marco de referencia la “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”² elaborada por la Dirección Nacional de Planeación (D.N.P.) que establece una metodología de siete pasos a seguir que permiten el desarrollo del ejercicio de caracterización de la ciudadanía, como se observa en la tabla 1.

² Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Dirección Nacional de Planeación. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>



Tabla 1. Metodología para la caracterización de la ciudadanía.

#	Paso	Descripción	Resultado
1	Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance.	Se define para qué se hace la caracterización, qué se hace y cuál será el uso de los resultados.	Objetivo general y objetivos específicos definidos.
2	Establecer un líder del ejercicio de caracterización.	Se identifica una dependencia o grupo de trabajo interdisciplinario que lidere el ejercicio y coordine el uso de la información al interior de la entidad con las dependencias interesadas.	Dependencia o grupo de trabajo interdisciplinario identificado.
3	Establecer variables y niveles de desagregación de la información.	Selección de categorías de variables principales para la caracterización ya sea de personas naturales o jurídicas.	VARIABLES definidas.
4	Priorizar variables.	Escoger las variables que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos, teniendo en cuenta que cumplan con los criterios de relevancia, consistencia, asociatividad, economía y que puedan ser medidas.	VARIABLES priorizadas en función de los objetivos establecidos.
5	Identificación de mecanismos de recolección de información.	Selección del mecanismo por medio del cual se recolectará la información con la cual la entidad no cuenta respecto a las variables priorizadas, teniendo presente que se debe considerar información ya recolectada por otras entidades antes de implementar cualquier mecanismo.	Mecanismos de recolección y bases de datos de otras entidades identificados. Información faltante recolectada por estos medios.
6	Automatizar la información y establecer grupos o segmentos con características similares.	Se agrupa a los ciudadanos que tengan similares características a través de herramientas como histogramas, infografías, gráficos circulares, etc.	Ciudadanos agrupados por características.
7	Divulgar y publicar la información.	Publicación de la información como datos abiertos. Evaluación del daño presente, probable y específico que se tiene al divulgar dicha información.	Informe de caracterización de la ciudadanía publicado.

Una vez realizado este proceso metodológico a nivel interno, se presenta la caracterización de la ciudadanía de la Oficina de Atención al Ciudadano en la siguiente sección.



I. CARACTERIZACIÓN POR VARIABLES

1.1. Variables geográficas

1.1.1. Ubicación:

Al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas ingresan solicitudes tanto de dentro del departamento como de fuera de este. En la figura 1 se observa un mapa de Caldas con todos sus municipios y la participación promedio de cada uno de ellos para el periodo estudiado.

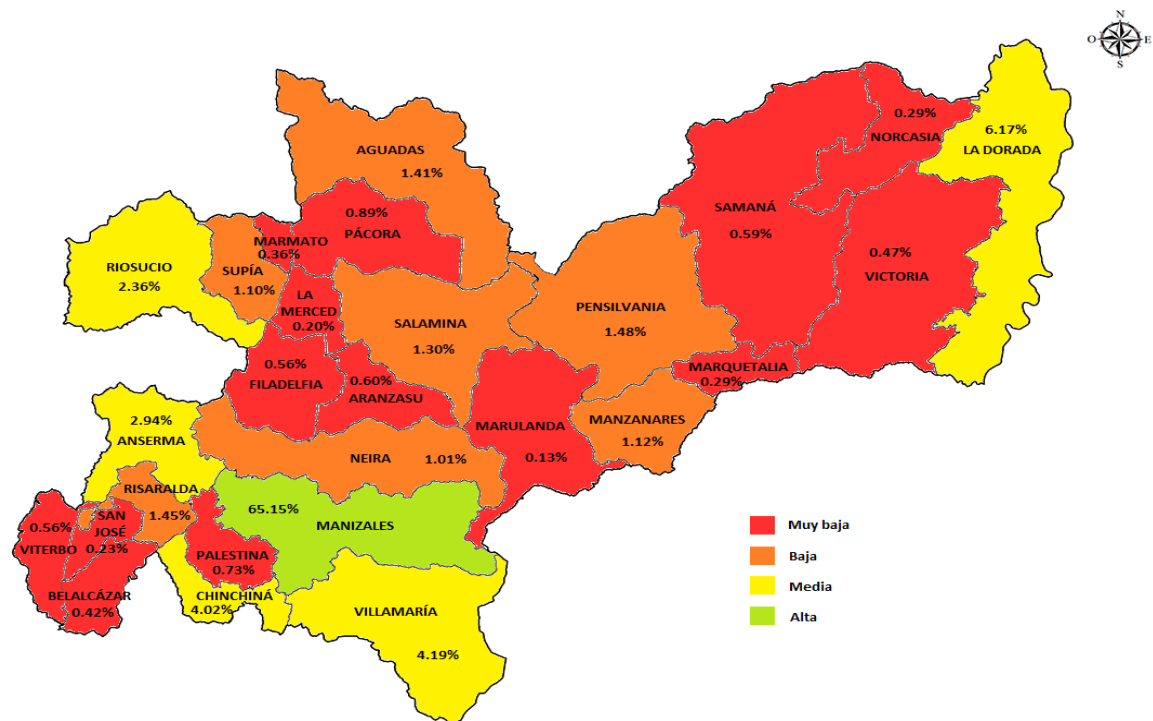


Figura 1. Participación promedio por municipios de Caldas en el punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas para el periodo 2015-2018.

La mayor participación, como era de esperarse, se encuentra ubicada en la capital del departamento con cerca de un 65%, esto teniendo presente que es allí en donde se encuentra ubicado el punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas. La participación más baja la tienen los municipios de Marulanda y La Merced con menos del 0.2%.



Puede inferirse que la participación de los municipios no está muy relacionada con su ubicación, ya que aquellos que presentan una participación media son mayormente periféricos como se observa en el mapa en comparación con aquellos de menor participación cuya distancia a la capital es más corta. En cambio, sí se observa una coincidencia respecto al número de habitantes, pues los municipios con menor participación, que para el caso son Marulanda y La Merced, a su vez presentan el menor número de habitantes dentro de todos los municipios, el municipio de más alta participación se corresponde con la capital que es la que presenta el mayor número de habitantes en Caldas y los que le siguen con participación media, en color amarillo en el mapa (La Dorada, Villamaría, Río Sucio, Chinchiná y Anserma) son los 5 municipios con mayor cantidad de habitantes después de Manizales.

Además de recibir PQRSD de todos los municipios del departamento de Caldas, el punto de atención al ciudadano también recibe requerimientos de otros departamentos del país. Esto puede observarse en el mapa de la figura 2, donde se puede apreciar el porcentaje de contribución promedio de cada uno de ellos en los últimos 4 años.

Son seis los departamentos con nula participación, cinco de ellos pertenecientes a la región amazónica y a su vez los seis menos poblados del país, los cuales se observan en color rojo en el mapa de la figura 2. El departamento con mayor participación después de Caldas es Cundinamarca, que a su vez coincide con el departamento de Colombia que presenta el mayor número de habitantes, con aproximadamente un 15% de la participación promedio total para el periodo 2015-2018. Le siguen Antioquia, Boyacá, Risaralda, Quindío, Tolima y Valle del Cauca, todos ellos concentrados en la periferia del departamento de Caldas. Los departamentos de más baja participación se encuentran principalmente en el norte de Colombia incluyendo toda la región Caribe. Cabe destacar que, no fue posible identificar el lugar de procedencia de aproximadamente un 0.82% de los ciudadanos.

En este sentido, es importante destacar la importancia de la prestación de un servicio de calidad que se encuentre al alcance de todos los ciudadanos y de implementar planes y programas que permitan llegar a las poblaciones cuyo acceso al servicio es más difícil.



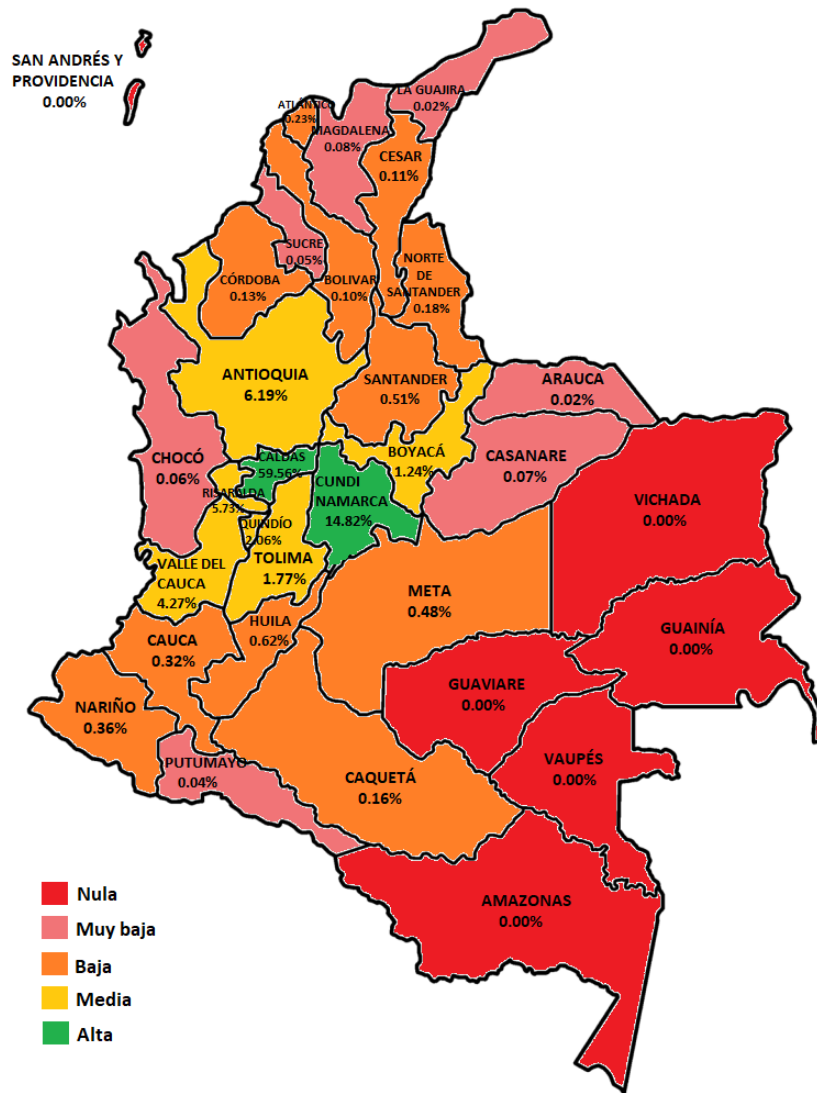


Figura 2. Participación promedio por departamentos de Colombia en el punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas para el periodo 2015-2018.



4.1. Variables demográficas

4.1.1. Tipo de identificación

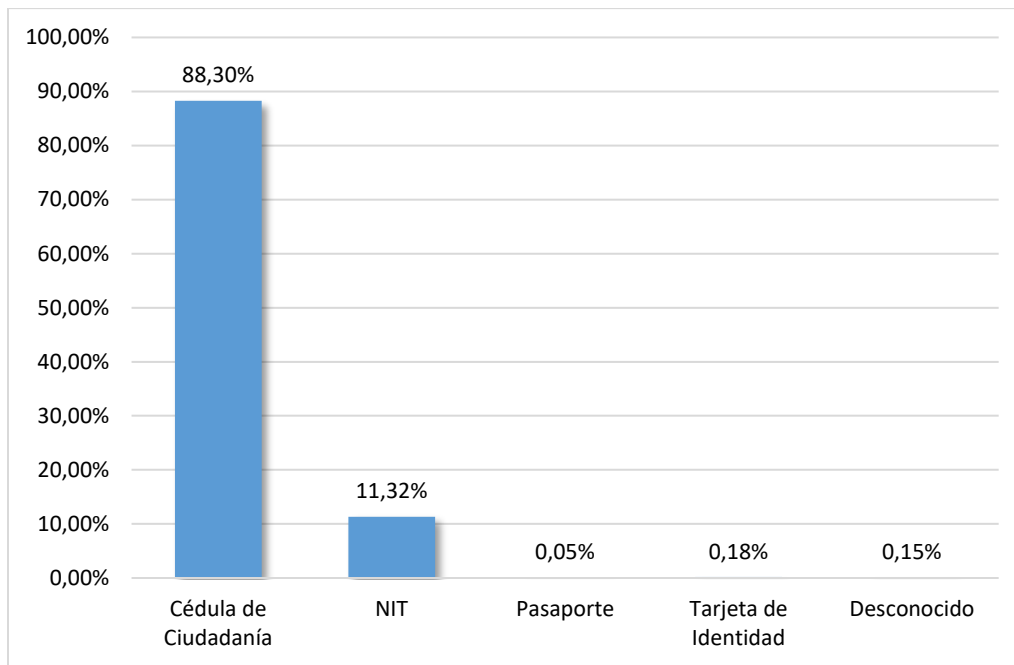


Figura 3. Tipo de identificación de ciudadanos y/o usuarios que acudieron al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas entre 2015 y 2018.

Como se observa en la figura 3, cerca del 88% de los usuarios que recibe el punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas son personas naturales y mayores de edad reconocidos por su cédula de ciudadanía. A estos le siguen las personas jurídicas con su tipo de identificación representativo que es el NIT, que corresponden a aproximadamente un 11%.

Con una participación más baja se encuentran los menores de edad representados por la tarjeta de identidad y finalmente aquellas personas que se identificaron con pasaporte ante la entidad. Hubo en promedio un 0.15% de usuarios y/o ciudadanos cuyo tipo de documento no fue establecido dentro del proceso de recolección de la información, posiblemente atribuido a los usuarios anónimos.

4.1.2. Género

Dentro de las personas naturales que acuden a la entidad, se pueden diferenciar por género como se observa en la figura 4 entre los ciudadanos anónimos cuyo género no se especifica, y un mayor porcentaje de hombres que de mujeres dentro de la participación.



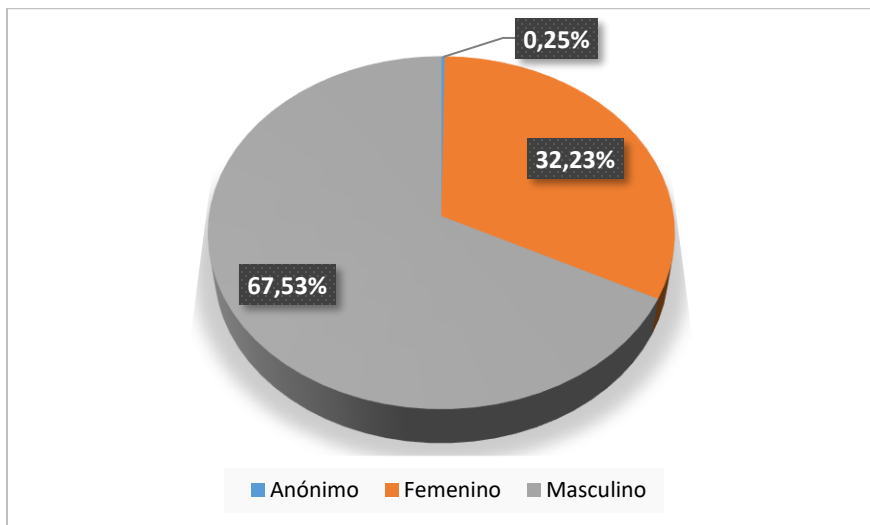


Figura 4. Clasificación de los ciudadanos y/o usuarios naturales que acudieron al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas entre 2015 y 2018 según su género

4.1.3. Régimen de las organizaciones

En cuanto a las personas jurídicas, en la figura 5 puede observarse que la participación pública y privada se encuentra muy bien balanceada, participando con mayor intensidad por una poca diferencia el sector privado.

Del sector privado participan con gran relevancia las firmas de representación legal (buffet de abogados) y los fondos de pensiones privados. En cuanto al sector público, los organismos judiciales tienen gran importancia al igual que las diferentes alcaldías del departamento de Caldas.

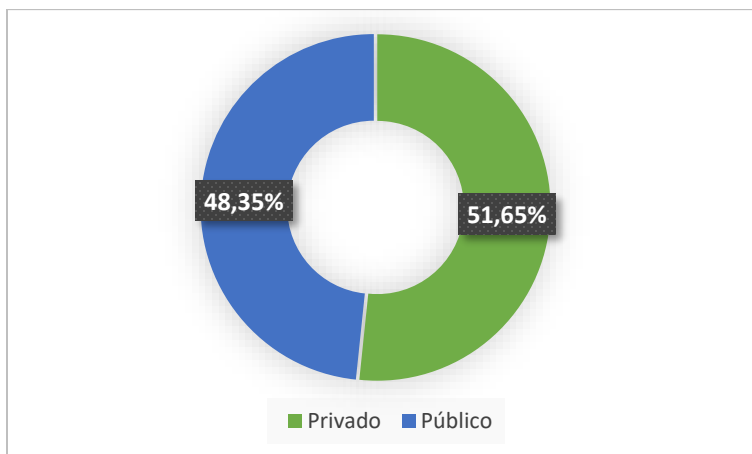


Figura 5. Clasificación de los ciudadanos y/o usuarios jurídicos que acudieron al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas entre 2015 y 2018 según su carácter



4.2. Variables intrínsecas

Esta segmentación podría ser quizás la más importante para el ejercicio de caracterización, teniendo presente que en ella se refleja de forma directa la interacción entre el ciudadano y el punto de atención ubicado en la Gobernación de Caldas.

4.2.1. Uso de canales

En la figura 6 se observa la participación promedio de los ciudadanos en el uso de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. El más representativo es, sin duda, la ventanilla con más del 75% de preferencia, la interacción humana entre el ciudadano y el funcionario público que recepciona su solicitud frente a frente sigue siendo la parte más importante del servicio.

A continuación, se encuentra la página web con aproximadamente un promedio del 22% de las solicitudes recibidas, convirtiéndose en el segundo canal más importante para los ciudadanos y/o usuarios que poco a poco empiezan a aprovechar las nuevas tecnologías que facilitan su interacción con la entidad.

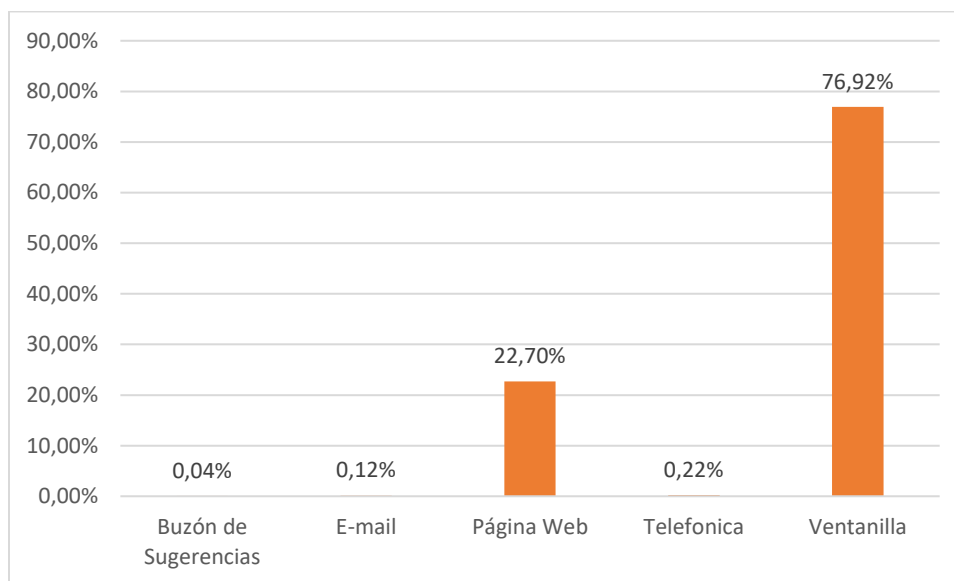


Figura 6. Uso de canales por parte de los ciudadanos y/o usuarios que acudieron al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas 2015 -2018

4.2.2. Evolución del uso de canales

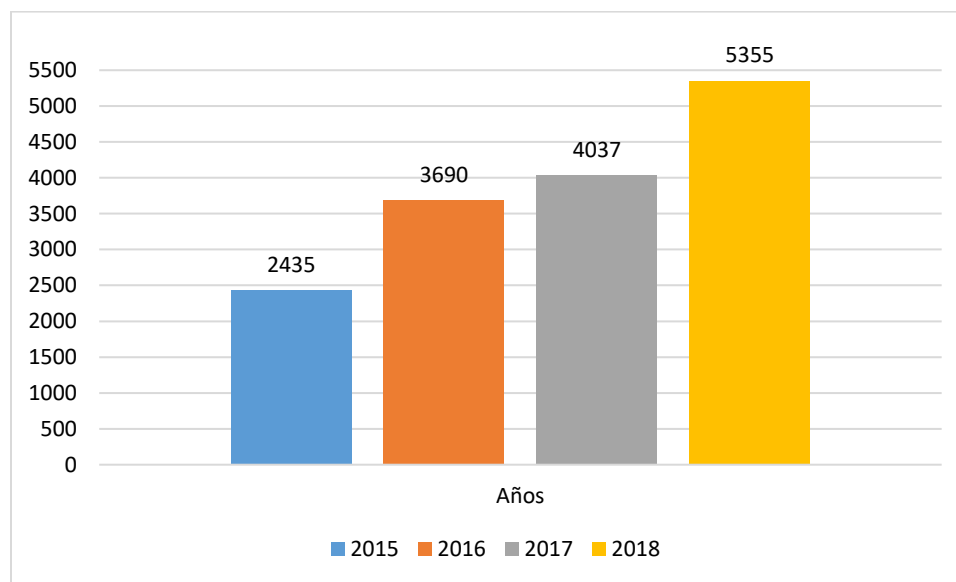


Figura 7. Evolución en el uso de canales por parte de los ciudadanos y/o usuarios que acudieron al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas 2015 -2018

Como se aprecia en la figura 7, es evidente que para el periodo analizado hubo una evolución anual importante del número de solicitudes recibidas y esta tendencia deja entrever un posible aumento en los próximos años.

4.3. Variables comportamentales

4.3.1. Intereses

En este segmento se reflejan los principales intereses que motivan a los usuarios y/o ciudadanos a interponer sus peticiones ante el punto de atención al ciudadano según la temática.

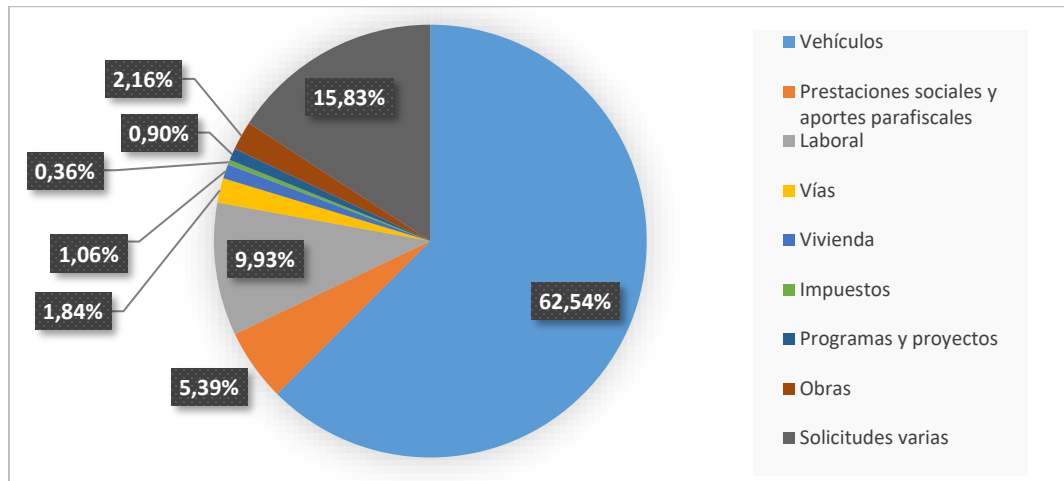


Figura 8. Intereses de los ciudadanos y/o usuarios que acudieron al punto de atención al ciudadano de la Gobernación de Caldas 2015 -2018

La mayor participación la tiene el tema de vehículos que participa en promedio con más del 60% de las solicitudes tramitadas, incluye exoneraciones, devoluciones, prescripciones, emplazamientos y condonaciones del impuesto de vehículo, certificados de paz y salvo, certificados de tradición y libertad de vehículos, acuerdos de pago de impuesto de vehículos, cancelación de matrículas y traspaso de propiedad, entre otros.

Con el 15.83% se identifican diferentes tipos de solicitudes que no pueden clasificarse dentro de una temática específica por su diversidad, en ellas se solicitan copias de resoluciones, ordenanzas y diferentes actos administrativos, mayor pie de fuerza, pasaportes, felicitaciones, agradecimientos, información sobre cómo llevar a cabo determinado proceso, etc.

El otro gran grupo de solicitudes con un 9.93%, se refiere a temas de carácter laboral como certificados de tiempo de servicio, factores salariales, historia laboral, nivelaciones salariales, solicitudes de traslado, permisos, etc.

Con un 5.39% se encuentran las solicitudes referidas prestaciones sociales y aportes parafiscales como gestión de cesantías, primas, trámites pensionales, indemnizaciones sustitutivas, etc.

En menor medida se presentan solicitudes referidas a temas de vivienda (mejoramiento de vivienda, postulación a vivienda, etc.), vías (mantenimiento de la red vial principalmente), programas y proyectos (presentación de proyectos por parte de los ciudadanos para solicitar apoyo en su ejecución, información sobre el avance de programas y proyectos ejecutados por la entidad, etc.), impuestos (impuesto predial, impuesto al degüello de ganado mayor, impuesto al consumo, etc.) y obras (estabilización y mitigación, mantenimiento, etc.).



V. CONCLUSIONES

Respecto a la caracterización, se presentan las siguientes conclusiones:

- El alcance geográfico de la entidad es bastante importante, teniendo presente que no solo permea el nivel departamental (Caldas), sino también el nivel nacional. El 59.56% de las solicitudes recibidas pertenecen al departamento de Caldas y el 40.44% restante se distribuyen entre los diferentes departamentos del país. De los 32 departamentos de Colombia, la Gobernación de Caldas tiene alcance en 26 de ellos.
- El 88.30% de los usuarios promedio recibidos por la Gobernación de Caldas son personas naturales, seguidos por las personas jurídicas con un 11.32%. Los menores de edad participan con un 0.15%.
- La mayor parte de los usuarios naturales pertenecen al género masculino con más del 67%. En cuanto a las personas jurídicas, se evidencia mayor participación del sector privado con un 51.65%.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos y/o usuarios es la ventanilla con un 76.92%, seguido por la página web con un 22.70%, mostrando una preferencia de los ciudadanos por los canales de atención relacionados con el uso de las nuevas tecnologías sobre los tradicionales como el teléfono y el buzón de sugerencias que presentan menor participación.
- El tema de vehículos es el mayor interés de los usuarios que radican sus solicitudes en el punto de atención al ciudadano, abarcando el 62.54%. Las temáticas presentadas son variadas.

El alcance de esta caracterización se ve limitado por la captura de información que presenta el sistema de gestión utilizado, se recomienda aprovechar al máximo los diferentes campos de información que permite ingresar el sistema para enriquecer un próximo ejercicio.

VI. REFERENCIAS

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Dirección Nacional de Planeación. Recuperado de:

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf

